คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ	**การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	**สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ**

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ ช่องทางการให้บริการ

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ

โทรศัพท์: 0 5553-3126

โทรสาร : 0 5553-3126

เว็บไซต์ : -

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ **ไม่ว่าจะมีคู่กรณี**หรือ**ไม่มีคู่กรณี**ก็ตาม และ

1. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็น**ด้วยวาจา**/**โทรศัพท์** หรือ**ลายลักษณ์อักษร**(หนังสือ) หรือ**อื่นใด**

2. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่**องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ** ได้รับจากหน่วยงานโดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

<u>หมายเหตุ</u> พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒
ร้องทุกข์ หมายถึง ก. บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ
ร้องเรียน หมายถึง ก. เสนอเรื่องราว

ขั้นตอนและระยะการให้บริการ

ขั้นตอน

1. ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวาจา

    1.1 เขียนคำร้องตามแบบที่ อบต. แม่ปะ กำหนด แล้วยื่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง

    1.2 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เสนอ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รับทราบ

    1.3 แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบกรณีร้องเรียน / ร้องทุกข์

    1.4 แจ้งผู้ยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบถึงผลการตรวจสอบและแนะนำ / แก้ไข ภายใน 5 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

2. ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) ดังกล่าวไม่กำหนด / บังคับรูปแบบแต่ต้องมีลักษณะ ดังนี้

    2.1 มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

    2.2 ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้น

    2.3 ใช้ถ้อยคำสุภาพ

    2.4 มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาไม่เกิน 7 วัน

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

1. บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน 1 ฉบับ
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล..... อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
4. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....